

## 当社ホームページにおけるFAQ(よくある質問)機能の拡充について ～AI チャット機能の導入で、FAQ がより便利に～

KDDIフィナンシャルサービス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石月貴史)は、2017年3月31日より、当社ホームページ(au WALLET クレジットカードサイト: <http://www.kddi-fs.com/>)に対話形式によるFAQ(よくある質問)をご提供するAIチャット機能を導入いたします。

当社では、お客さまのお困りごとを、より簡単に解決していただくための取り組みとして、チャット形式によるサポート機能を当社ホームページに導入しました\*1。今回導入するチャットにはAIが搭載され、お客さまにとって最適と判断されたFAQや回答が表示されます。

一般的にコールセンターに問い合わせをしたお客さまのうち70%がホームページで事前に内容の確認をしているものの、解決には至らず電話をかけていると言われております\*2。当社ホームページでは本機能を通じ、サイト上の情報に「チャットサポート」を加えることで、より多くのお客さまに便利にFAQをご利用していただき、また、サイトのなかでお客さまのお困りごとを解決していただけるようにサポートいたします。

### □FAQ 表示イメージ



## □今回搭載される AI について

今回、当社のチャットサポートには対話型 AI エンジン「BEDORE」※<sup>3</sup>を採用しました。「BEDORE」は、お客さまが入力された文字や文章を解析し、自動的に FAQ や回答を表示します。表示した回答結果をお客さまに評価していただくことで「BEDORE」は学習し、回答精度を向上していきます。

今後は、各ページ上に配置された「チャットサポート」から得られる情報を元に「お客さまがどのタイミングでお困りになるのか、ご不満を持たれるのか」を分析し、お客さまにご満足いただけるホームページの改善に努めてまいります。

## 【本件に関する報道関係者さまからのお問い合わせ先】

KDDI フィナンシャルサービス株式会社 広報担当

電話:03-6756-5909

---

※1 フィーチャーフォン、及びカードのご入会画面（含キャンペーン画面）には表示されません。

[推奨環境](#)に関してはホームページをご覧ください。

※2 出展：リックテレコム 「コールセンター白書 2016」

※3 株式会社 PKSHA Technology の子会社である株式会社 BEDORE にて開発。